

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี จัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี เพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความพอใจและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เป็นมาตรฐานเดียวกัน

สำนักปลัด อบจ.

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	๑
สารบัญ	๒
บทที่ ๑ บทนำ	
- หลักการและเหตุผล	๓
- วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๓
- ขอบเขตการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	๓
- สถานที่ตั้ง	๔
- หน้าที่ความรับผิดชอบ	๔
บทที่ ๒ ประเด็นเกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	
- คำจำกัดความ	๕
- ช่องทางการร้องเรียน	๖
บทที่ ๓ แผนผังขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	๗
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	
- การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๘
ภาคผนวก	
- แบบคำร้องเรียน ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)	๙
- แบบคำร้องเรียน ร้องทุกข์ (โทรศัพท์)	๑๐

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อเหตุการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๒.๑ เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรีใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรีมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๓ เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๔ เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรีทราบกระบวนการ

๒.๕ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. ขอบเขตการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๓.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๓.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ

๓.๓ แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปริญญา กฎหมาย ขออนุมัติ/อนุญาต ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๓.๕ เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องของผู้ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักปลัดหรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบ เป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๓ วัน

- กรณีขอร้องเรียน ร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๓ วัน

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต , ขอร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้ผู้ขอรับบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี โทร ๐-๓๕๕๒-๑๘๘๘

๔. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี ๑๓๖ ถนนประชาธิปไตย ตำบลท่าพี่เลี้ยง อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี

๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

บทที่ ๒

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

- ผู้รับบริการ ประกอบด้วย
- หน่วยงานของรัฐ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ เอกชน บุคคล หรือนิติบุคคล
- หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึง องค์กรอิสระ องค์กรมหาชน หน่วยงาน

ในกำกับดูแลของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

- เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงาน ลูกจ้างชั่วคราว และผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะ เป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกส่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย

๑. ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ

๒. ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน หรือหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่ออย่างศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์ เว็บไซต์

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

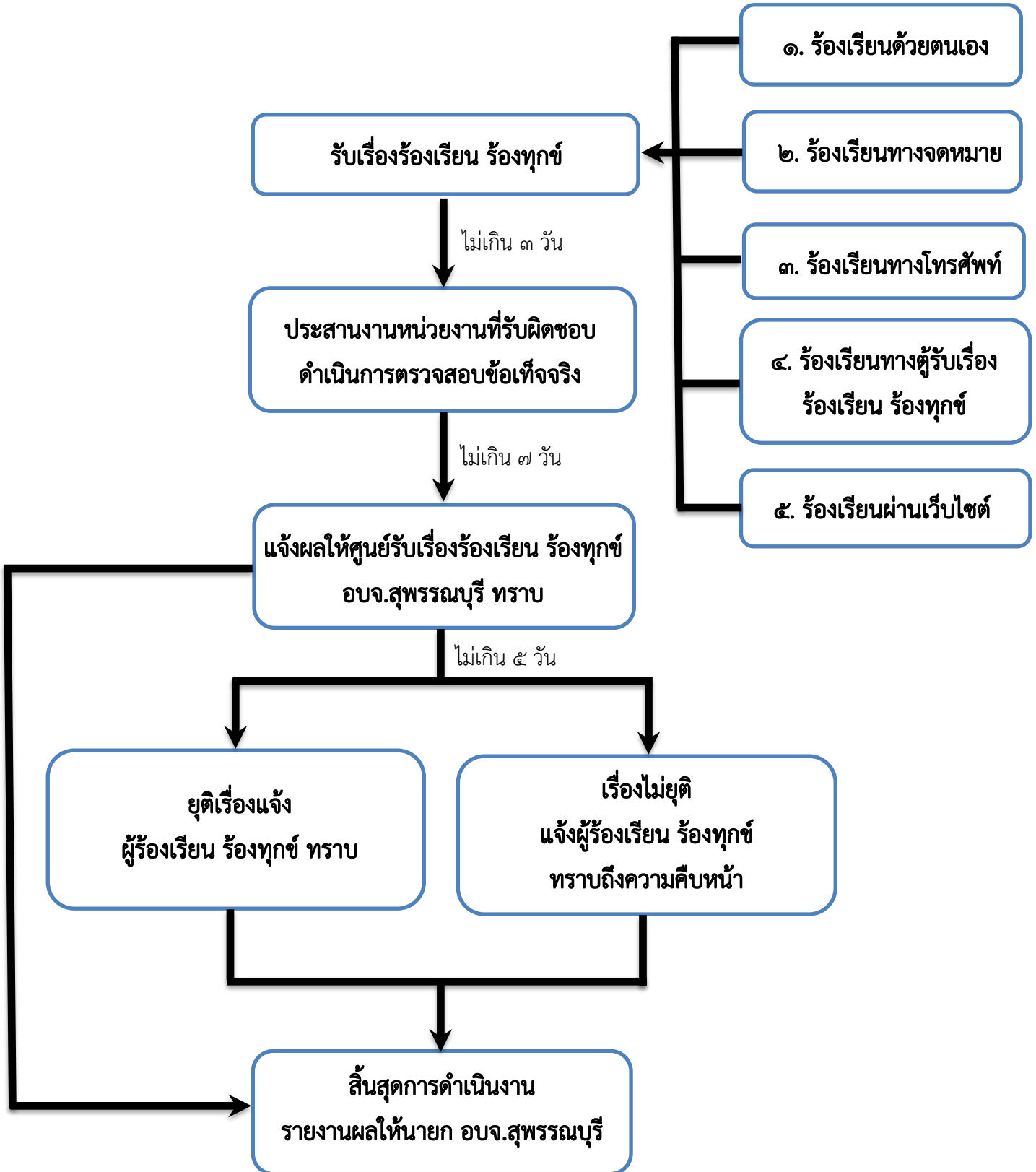
ช่องทางการร้องเรียน

ผ่านทางสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี

๑. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเองที่ สำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี ๑๓๖ ถนนประชาธิปไตย ตำบลท่าพี่เลี้ยง อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี ๗๒๐๐๐
๒. ทางจดหมาย องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี ๑๓๖ ถนนประชาธิปไตย ตำบลท่าพี่เลี้ยง อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี ๗๒๐๐๐
๓. ผ่านโทรศัพท์ หมายเลข ๐ - ๓๕๕๒ - ๑๘๘๘
๔. ผ่านตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๕. ผ่านเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี (www.suphan.go.th)

บทที่ ๓

แผนผังขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี

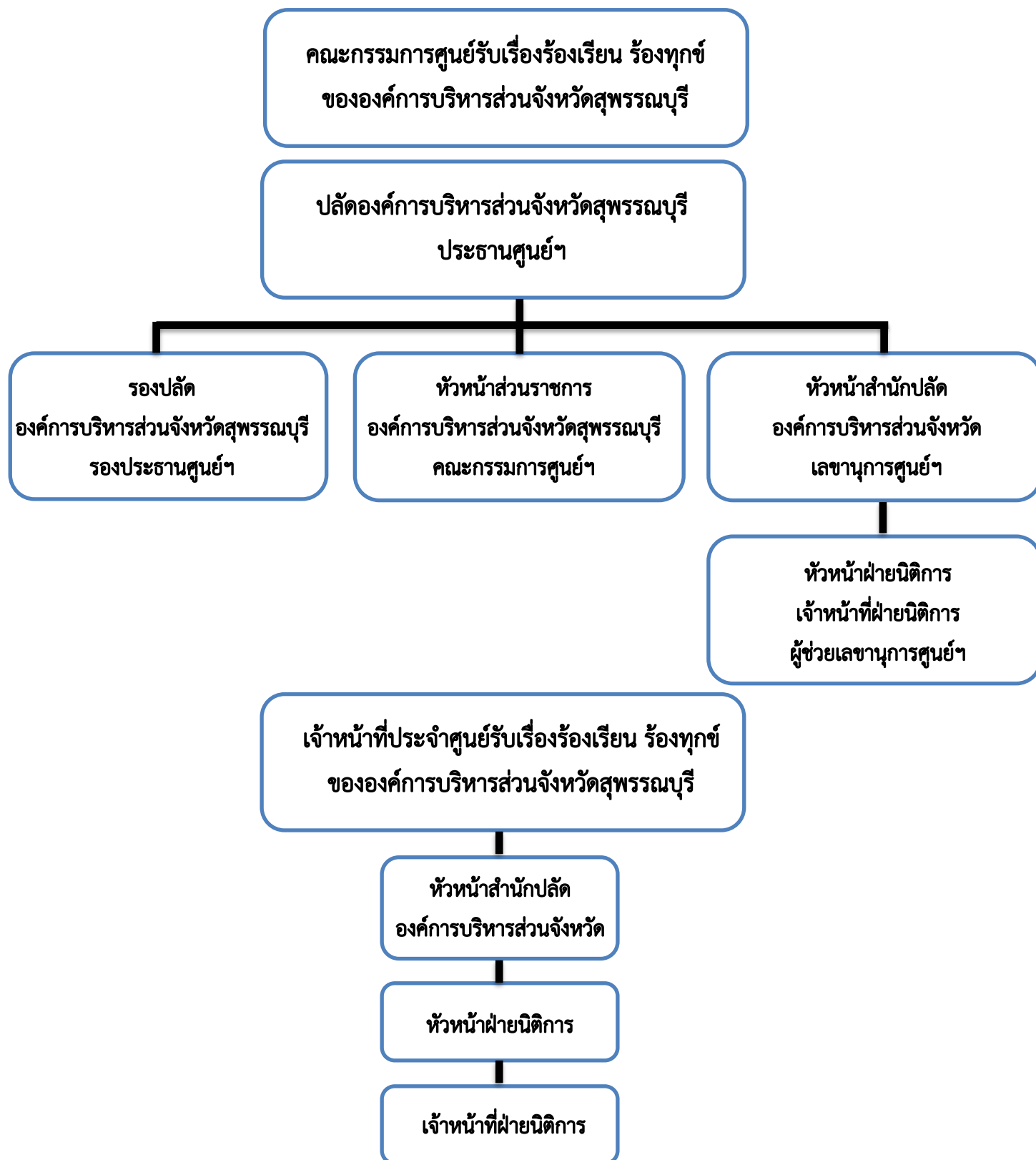


บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์รับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๒. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรีทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน



แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)

เขียนที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี

ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว.....
อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ถนน.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....หมายเลขโทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
ถือบัตร.....เลขที่.....
ออกโดย.....วันที่ออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี พิจารณาดำเนินการ
ช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและ
ทางอาญาหากจะพึงมี โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑).....จำนวน.....ชุด
๒).....จำนวน.....ชุด
๓).....จำนวน.....ชุด
๔).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (โทรศัพท์)

เขียนที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี

ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว.....
อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ถนน.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....หมายเลขโทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
มีความประสงค์ขอเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ
หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

โดยข้ออ้าง.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริง และเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบ
แล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง
(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เวลา.....